

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN UMUM ATAS
TRANSAKSI PEMBAYARAN (STUDI KASUS PADA IRJ
POLI GIGI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)**

SKRIPSI



PRO PATRIA

Disusun Oleh:

Nama: Sofyan Aris Saputra

NIM: 01213055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NARETAMA SURABAYA**

2017

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN UMUM ATAS
TRANSAKSI PEMBAYARAN (STUDI KASUS PADA IRJ
POLI GIGI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh:

Nama: Sofyan Aris Saputra

NIM: 01213055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NARETAMA SURABAYA**

2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN UMUM ATAS TRANSAKSI
PEMBAYARAN (STUDI KASUS PADA IRJ POLI GIGI RSUD Dr.
SOETOMO SURABAYA)

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : SOFYAN ARIS SAPUTRA

NIM : 01213055

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

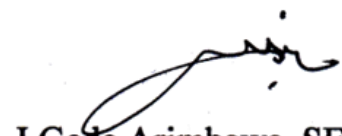
DOSEN PEMBIMBING,



Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM

TANGGAL.....

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



I Gede Arimbawa, SE, MM.

TANGGAL.....

Halaman Pengesahan Skripsi

**TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU, TANGGAL 11 FEBRUARI 2017**

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Umum Atas
Transaksi Pembayaran (Studi Kasus pada IRJ RSUD
dr.Soetomo Surabaya)

Disusun Oleh : SOFYAN ARIS SAPUTRA

NIM : 01213055

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

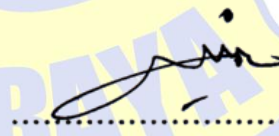
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Di hadapan Team Penguji :

1. Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM



2. I Gede Arimbawa, SE, MM



3. Sengguruh Nilowardono, SE, MSi



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofyan Aris Saputra
NIM : 01213055
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN UMUM ATAS TRANSAKSI PEMBAYARAN (STUDI KASUS PADA IRJ POLI GIGI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

PRO PATRIA

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 13 Maret
2017

Yang menyatakan,

(Sofyan Aris Saputra)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PASIEN UMUM ATAS TRANSAKSI PEMBAYARAN (STUDI KASUS PADA IRJ POLI GIGI RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)

Oleh:

Sofyan Aris Saputra

Dosen Pembimbing:

Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan pasien umum atas transaksi pembayaran di poli gigi RSUD dr. Soetomo Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit rujukan dr. Soetomo. RSUD dr. Soetomo bertempat di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No. 6 - 8, Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur, selama bulan Desember 2016. Pengumpulan data yang dilakukan untuk menunjang penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* terhadap 133 orang responden dan mengisi kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, *Importance – Performance Analysis (IPA)* dan *Customer satisfaction Index (CSI)*.

Berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis* atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal. Hasil perhitungan indeks kepuasan konsumen (CSI) kinerja pelayanan jasa transaksi pembayaran Poli Gigi RSUD dr. Soetomo adalah sebesar 0,7381 atau 73,81 % berada dalam kategori puas.

Rekomendasi yang disarankan adalah memprioritaskan ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal sehingga bisa memuaskan pelanggan. Menampung dan menindaklanjuti permintaan pelanggan yang belum termasuk ruang lingkup layanan jasa transaksi pembayaran yang ada di loket poli gigi seperti dengan cara menambah alat pembayaran non tunai. Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini, hendaknya dilakukan penelitian yang lebih menyeluruh untuk dapat memberikan gambaran yang lebih baik mengenai kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan jasa transaksi pembayaran Poli Gigi RSUD dr. Soetomo.

Kata kunci: *convenience sampling*, *Importance – Performance Analysis (IPA)*, *Customer satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

GENERAL PATIENT'S SATISFACTION ANALYSIS SERVICE FOR PAYMENT TRANSACTIONS (CASE STUDY ON DENTAL UNIT OF RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)

By:
Sofyan Aris Saputra

Advisor Lecturer:
Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM

Improving the quality of business strategy is one of the emphasized on fulfilling desires of the consumer. The performance of the company and customer satisfaction is an integral and difficult to be separated. Performance directly influences customer satisfaction. A business unit is expected to improve their performance, start to know the extent to which the level of customer satisfaction acquired.

This research is to analyze the general patient's satisfaction on payment transactions. This research was conducted at the dental unit of RSUD dr. Soetomo Surabaya during December 2016. Data collection for this research to support use of convenience sampling technique against 133 people and fill the the questionnaire respondents. The method used in this research is descriptive method, Importance – Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI).

Based on the results of Importance-Performance Analysis attributes for fixed priority is timeliness of service as scheduled. The results of the calculation of the consumer satisfaction index (CSI) performance of payment transaction services on dental unit of Dr. Soetomo hospital is equal to 0,7381 or 73,81 % are in the category of satisfied.

Recommendations are suggested to prioritize timeliness of service according to the schedule so that it can satisfy customers. Collect and follow up on customer demand which does not include the scope of payment transaction services in the administration of dental unit such as by adding a non-cash payment instruments. The limitations in this research, should be more complete research in to provide a better overview of the customer satisfaction with the performance of payment transaction services on dental unit of RSUD dr. Soetomo Surabaya.

Keywords: *convenience sampling, Importance – Performance Analysis (IPA), Customer satisfaction Index (CSI).*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Definisi Rumah Sakit.....	15
2.2.2 Manajemen Rumah Sakit.....	16
2.2.3 Bank.....	16
2.2.4 Kualitas Pelayanan	17
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	37
2.2.8 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	38

2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	42
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.3 Metode Penentuan Sampel dan Responden	47
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Uji Validitas.....	48
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	51
3.5.1 Skala Pengukuran	51
3.5.2 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	51
3.5.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	55
BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1 Peranan	58
4.1.2 Visi dan Misi RSUD dr.Soetomo Surabaya	58
4.1.3 Visi dan Misi Bank Jatim Surabaya	59
4.2 Karakteristik Responden	60
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan di Loker/Administrasi Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya	61
4.3.1 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	61
4.3.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	65
4.3.3 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	68
4.3.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	71
4.3.5 Berwujud (<i>Tangible</i>).....	75
4.4 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	77
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	82
4.5.1 Analisis Kuadran	82
4.5.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	90
4.6 Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Setiap Atribut Kualitas Pelayanan Jasa.....	92

4.7 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	95
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
RIWAYAT HIDUP.....	104
LAMPIRAN.....	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data complain pasien poli gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya	3
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien Umum Poli Gigi RSUD dr.Soetomo	4
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan.....	62
Tabel 4.2 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Dimensi Daya Tanggap.....	66
Tabel 4.3 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan.....	69
Tabel 4.4 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Dimensi Empati	72
Tabel 4.5 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Dimensi Berwujud	75
Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan	79
Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan	84
Tabel 4.8 Gap selisih bobot Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	91
Tabel 4.9 Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Setiap Atribut Kualitas Pelayanan Jasa	94
Tabel 4.10 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.2 Beberapa Determinan Dari Mutu Jasa Yang Diharapkan	30
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	45
Gambar 3.1 Matriks <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	54
Gambar 4. 1 Grafik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Grafik Data Responden Berdasarkan Umur	60
Gambar 4.3 Grafik Data Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Gambar 4.4 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kemudahan Mendapatkan Lokasi Pelayanan.....	63
Gambar 4.5 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Tingkat Kemampuan Petugas Administrasi/loket.	63
Gambar 4.6 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Jadwal	64
Gambar 4.7 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kemudahan dalam Memberikan Aduan, Saran, dan Masukan	65
Gambar 4.8 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Respon terhadap Pengaduan Pelayanan	66
Gambar 4.9 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Atribut Kecepatan Proses Pelayanan	67
Gambar 4.10 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	

Tingkat Kepuasan Atribut Kecepatan Penyelesaian Complain	68
Gambar 4.11 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Tanggung Jawab Petugas Administrasi/Loket	69
Gambar 4.12 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Ketersediaan Petugas dalam Memberikan Layanan	70
Gambar 4.13 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Sanggup Memberikan Layanan yang Bermutu	71
Gambar 4.14 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Kedisiplinan Petugas Administrasi/Loket	72
Gambar 4.15 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Kesopanan Petugas Administrasi / Sesuai dengan	
Etika	73
Gambar 4.16 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Keramahan Petugas Administrasi/Loket	74
Gambar 4.17 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Kesesuaian Biaya dengan Peraturan Daerah	74
Gambar 4.18 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Penampilan Personil/Petugas Administrasi	76
Gambar 4.19 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Ruang tunggu dan kenyamanan	76
Gambar 4.20 Penyebaran Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan	
Tingkat Kepuasan Atribut Sarana dan Prasarana yang Memadai	77
Gambar 4.21 Matriks Plot Atribut-atribut Layanan Transaksi Pembayaran	
di Locket Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	107
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan	109
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan	111
Lampiran 5. Tabulasi Data Kuisisioner Tingkat Kepuasan	114



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan di loket/administrasi Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Tingkat kinerja / kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di loket/administrasi Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya termasuk pada berada pada rentang 60 % – 80 % (kategori puas), terlihat dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diraih 0,7381 atau 73,81 %.
- 2) Rata-rata tingkat kepentingan / harapan menurut pelanggan adalah 4,32, termasuk dalam kategori sangat penting. Atribut Sanggup menyediakan layanan yang bermutu memiliki rata-rata tingkat kepentingan tertinggi yaitu 4,48, sedangkan atribut penampilan personil / petugas administrasi dinilai memiliki rata-rata tingkat kepentingan terendah yaitu 4,12.
- 3) Rata- rata tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan di loket/administrasi Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya adalah sebesar 85,44%. Tingkat kesesuaian terendah yakni 78,92% adalah atribut Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal. Pada tingkat kesesuaian tertinggi 93,01% terdapat pada dimensi Empati atribut Kesesuaian biaya dengan perda.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di loket/administrasi Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya adalah:

- 1) Meski nilai CSI yang diraih adalah 0,7381 atau 73,81 %. berada pada kategori Puas, namun hal ini belum berarti bahwa kepuasan pelanggan telah tercapai. Mengingat keterbatasan dalam penelitian ini, maka dibutuhkan penelitian selanjutnya yang lebih baik untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel 4.6, nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan 85,44. Hal ini menunjukkan pasien/pelanggan telah puas, tetapi kinerja petugas tetap harus ditingkatkan secara berkesinambungan mengingat harapan pasien akan terus meningkat dan kepuasan pasien tidak ada batasannya.
- 2) Memprioritaskan ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal sehingga bisa memuaskan pelanggan.
- 3) Menampung dan menindaklanjuti permintaan pelanggan yang belum termasuk ruang lingkup layanan jasa transaksi pembayaran yang ada di loket poli gigi seperti dengan cara menambah alat pembayaran non tunai. Hal ini berarti juga memprioritaskan atribut kecepatan penyelesaian complain yang dinilai sangat penting tetapi kinerja belum memuaskan.
- 4) Untuk atribut kecepatan proses pelayanan sebaiknya loket Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya dapat lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan, dimana transaksi pembayaran yang diselesaikan setiap harinya

dapat terus meningkat dengan tetap menjaga kualitas validitas pelayanan sehingga komitmen penyelesaian tepat waktu dapat tercapai.

- 5) Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya banyak dijadikan sebagai rujukan oleh instansi terkait, prestasi ini harus terus ditingkatkan dengan terus mengembangkan keahlian dalam bidang jasa pelayanan medis maupun nonmedis, yaitu dengan cara menambah kompetensi petugas, mengembangkan metode-metode teknologi baru yang aplikatif bagi kepentingan masyarakat dan mengikuti pelatihan-pelatihan, kursus dan seminar sehingga bisa menambah ilmu, skill dan wawasan yang sudah ada.
- 6) Perlu adanya pelatihan (training) untuk memperbaiki kinerja petugas administrasi yang dirasa kurang oleh pelanggan, baik tentang cara berbicara dan bersikap, pengetahuan, maupun penampilan.
- 7) Perlu adanya SOP (Standart Operating Procedure) atau prosedur operasi standar yang mengatur tentang cara transaksi pembayaran, juga jadwal terkait khususnya masalah ketepatan waktu baik dari segi jam buka pelayanan, jam istirahat pegawai, maupun kecepatan pelayanan sehingga pelanggan bisa merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Poli Gigi RSUD dr.Soetomo Surabaya yang bekerjasama dengan PT Bank Jatim Tbk.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Bernadetta Dwiyani. 2012 . *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Tembalang dari dimensi pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V / 69, Kota Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang: Universitas Diponegoro. Skripsi.
- Asriyani , Winda. 2013. <http://wasriyani.blogspot.co.id/2013/12/tugas-organisasi-manajemen-rumah-sakit.html>
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) studi kasus pada penginapan kebun teh Pagilaran*. Fakultas Ekonomi. Semarang: Universitas Diponegoro. Skripsi.
- <https://kedaibotcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>. 2010.
- <http://chytgs.blogspot.co.id/2014/03/1-pengertian-bank-menurut-uud-dan-pakar.html>.
- Kasmir. 2003. Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

NN. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada KA Eksekutif Gajayana*. Malang.

Putriandari, Aulia Siwi. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy di Semarang*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang: Universitas Diponegoro. Skripsi.

Setyaningsih, Ira. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien menggunakan pendekatan Lean Servperf (Lean Service and Service Performance)*. Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

